

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou doplňkem dokumentu Provozní řád INTERNET. V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

Služba přístupu k internetu v pevné síti (metropolitní optická síť VIDEON)

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

výchozí rychlosti	stahování (download)	odesílání (upload)
inzerovaná	dle specifikace tarifu v ceníku	dle specifikace tarifu v ceníku
běžně dostupná	90% inzerované rychlosti	90% inzerované rychlosti
minimální	30% inzerované rychlosti	30% inzerované rychlosti
maximální	100% inzerované rychlosti	100% inzerované rychlosti

Služba přístupu k internetu v bezdrátové síti:

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

výchozí rychlosti	stahování (download)	odesílání (upload)
inzerovaná	dle specifikace tarifu v ceníku	dle specifikace tarifu v ceníku
běžně dostupná	60% inzerované rychlosti	60% inzerované rychlosti
minimální	10% inzerované rychlosti	10% inzerované rychlosti
maximální	100% inzerované rychlosti	100% inzerované rychlosti

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost odpovídá měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

název služby / tarif	inzerovaná rychlost stahování (Mbit/s)	inzerovaná rychlost odesílání (Mbit/s)
optická síť 50 Mbit/s	50	12
optická síť 100 Mbit/s	100	12
optická síť 300 Mbit/s	300	24
optická síť 500 Mbit/s	500	50
bezdr. příp. až 10 Mbit/s	10	2,5
bezdr. příp. až 30 Mbit/s	30	7,5

Bezdrátové připojení: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, komunikace na sociálních sítích, nelze ji doporučit pro sledování videa ve vysokém rozlišení, hraní on-line her, používání aplikací náročných na stabilitu připojení.

Připojení na optické síti: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, lze ji doporučit pro sledování videa ve vyšším až HD rozlišení, hraní on-line her a využívání aplikací náročných na stabilitu připojení. Tarify se vzájemně liší pouze rychlostními parametry, které definují uživatelský komfort v rámci jedné zákaznické přípojky. Poskytovatel neomezuje rychlost v rámci zvoleného tarifu, ani množství přenesených dat. Zákaznická přípojka je bez agregace.

Doplňující informace

STB služby IPTV, zapojené do vyhrazeného portu na optickém terminálu, neomezují propustnost služby Internet. V případě zapojení STB do jiného portu nebo v případě metalické či bezdrátové sítě dochází k čerpání kapacity až 10 Mbps per STB.

Odchytky rychlostí: Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby. Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány v dokumentu Provozní řád INTERNET.

Společnost VIDEON Networking s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- vybraný tarif
- účastníkem používané zařízení
- úroveň pokrytí signálem, počasí
- vegetace
- živelní pohromy
- poloha a umístění koncového zařízení
- nově vzniklá výstavba
- cesta šíření signálu
- rušení signálu cizími vysílači
- sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- a další.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek Poskytovatele.

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2019